

Jurnal Ilmiah Unklab
Vol. 15 No. 2, Desember 2011, hal 59-68
ISSN: 1411-4372

CARA KOMUNIKASI SEKRETARIS YANG EFEKTIF DAN EFISIEN

Deitje Rompis

Akademi Sekretari Manajemen Indonesia (ASMI) Klabat

Abstrak

Kesuksesan dapat diraih oleh seorang sekretaris melalui satu proses yang panjang yang di dalamnya terdapat komunikasi. Untuk itu, dengan melihat perkembangan dan kecanggihan media komunikasi saat ini, seorang sekretaris dituntut untuk bertindak secara proaktif. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui cara berkomunikasi yang tepat, khususnya bagi sekretaris sehingga ia bisa mencapai tujuan yang sebenarnya dari apa yang akan dikomunikasikan itu. Elemen-elemen yang bisa menentukan berhasil tidaknya komunikasi adalah pengaturan, situasi, pesan, pengirim, media, penerima, umpan balik, dan penghalang. Beberapa keahlian yang berkaitan dengan komunikasi antara lain mendengar, membaca, menulis, dan berbicara, sedangkan tujuan dari komunikasi adalah memberikan informasi, mempengaruhi, dan menyatakan perasaan. Hambatan yang ditemui di dalam komunikasi adalah hambatan bahasa, pribadi, situasi, struktur organisasi, dan prosedur.

Kata Kunci: komunikasi, sekretaris, efektif, efisien

Abstract

Success can be achieved by a secretary through a long process in which communication is involved. Therefore, looking at the development and sophistication of communication media today, a secretary is required to act proactively. The aim of this article is find out the appropriate ways of communicating particularly for a secretary so that she can achieve the real purpose of what is going to be communicated. Elements that determine the success or failure of communication are the setting, situation, message, sender, media, receiver, feedback, and obstacles. Several skills related to communication are listening, reading, writing, and speaking, while the aims of communication are to provide information, influence, and express feelings. The obstacles found in communication are language, personality, situation, organizational structure, and procedures.

Keywords: communication, secretary, effective, efficient

Di era globalisasi ini, semakin banyak masyarakat yang jatuh dan gagal karena tidak mampu atau kalah dalam persaingan. Hal ini tidak hanya terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, tetapi terutama juga di lingkungan bisnis. Kebanyakan perusahaan saat ini jatuh karena lemahnya dasar-dasar dari perusahaan itu sendiri. Semua ini tidak lepas dari cara dan kemampuan tiap komponen dari perusahaan itu untuk berkomunikasi dengan orang lain. Jika seseorang mengetahui cara yang tepat dalam berkomunikasi, ia tidak akan kehilangan kesempatan dalam meraih peluang bisnis. Dalam kegiatan komunikasi bisnis, pesan hendaknya tidak hanya sekedar informatif tetapi juga harus persuasif agar pihak lain bersedia menerima suatu paham, keyakinan, atau melakukan suatu perbuatan atau kegiatan. Apabila dalam berkomunikasi seorang mampu meyakinkan rekan

kerja untuk bekerja sama atau melakukan sesuatu, itu akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Salah satu komponen perusahaan yang memegang peran penting dalam komunikasi di suatu perusahaan adalah sekretaris sehingga diperlukan kemampuan berkomunikasi yang efektif dan efisien pada seorang sekretaris.

Komunikasi merupakan suatu proses yang mendasari terjalannya ikatan antar manusia, bahkan dalam keadaan peradaban yang primitif sekali pun (Woolcott, Unwin, & Kandom, 1979). Pada konsep komunikasi ini, perlu diingat bahwa kesuksesan itu tidak hanya datang begitu saja, melainkan melalui satu proses yang panjang. Untuk itu, dengan melihat perkembangan dan kecanggihan media komunikasi saat ini, seorang sekretaris dituntut untuk bertindak secara proaktif. Hal yang harus diingat bahwa seorang sekretaris itu adalah pintu

gerbang bagi perusahaan tempat bekerja; artinya ia adalah tempat keluar dan masuknya informasi dari dan ke perusahaan. Oleh sebab itu, sudah seharusnya seorang sekretaris mempunyai teknik berkomunikasi yang baik, tepat, efektif, dan efisien. Sekretaris yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak tentu akan sangat membantu pimpinan, dan secara tidak langsung, akan membentuk citra yang baik bagi perusahaan. Oleh sebab itu, seorang sekretaris perlu mengetahui hal-hal yang lebih detil mengenai komunikasi, proses komunikasi, dan faktor-faktor yang dapat membangun komunikasi yang efektif dan efisien bagi seorang sekretaris.

Kesuksesan bagi setiap orang pasti berbeda-beda karena setiap orang memiliki tolak ukur suksesnya sendiri. Untuk meraih kesuksesan tersebut, di samping ilmu pengetahuan yang luas, hal yang terpenting adalah keahlian berkomunikasi. Kesuksesan itu tidak hanya diukur dari kepandaian atau prestasi akademis, namun juga dari cara seseorang berinteraksi dengan orang lain yang bisa mendatangkan keuntungan bagi pribadi maupun perusahaan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan mendukung kemajuan karier (Anis, 2002). Dari ungkapan ini, bisa dilihat bagaimana pentingnya komunikasi dalam kemajuan karir dan bagaimana komunikasi itu memberikan pengaruh dalam kehidupan. Tanpa komunikasi, mustahil seseorang itu akan dapat bertahan dalam kariernya. Dalam lingkungan bisnis, ada aneka sarana komunikasi bisnis yang dapat dipergunakan para pengusaha untuk berkomunikasi dengan masyarakat

konsumen. Dengan keahlian berkomunikasi, seseorang bisa melakukan kegiatan komunikasi secara efektif. Ketika komunikasi yang dilakukan berjalan secara efektif, gagasan-gagasan yang ada bisa disampaikan dan tercapai dengan baik. Pencapaian gagasan inilah yang akan membawa kepada kesuksesan.

Tujuan dan sasaran dari penulisan ini adalah untuk menjelaskan bahwa seorang sekretaris harus mengetahui dengan benar cara berkomunikasi yang tepat sehingga ia bisa mencapai tujuan yang sebenarnya dari apa yang akan dikomunikasikan itu. Keberhasilan atau kesuksesan sekretaris tidak lepas dari kemampuannya dalam berkomunikasi. Adalah suatu kesalahan bila seorang sekretaris mengabaikan kemampuan dalam berinteraksi atau berkomunikasi dengan orang lain, terutama rekan kerja atau rekan bisnis dari pimpinan karena hal itu berarti suatu keterbelakangan dan ketidakmampuan dari diri sekretaris itu. Oleh sebab itu, adalah penting jika seorang sekretaris yang sukses mengetahui cara berkomunikasi yang efektif dan efisien, serta bagaimana cara untuk meningkatkan keahlian berkomunikasi yang dimilikinya tersebut. Seperti yang sudah dikatakan sebelumnya, komunikasi itu merupakan hal dasar

yang mengakibatkan timbulnya suatu hubungan atau ikatan. Karena itu, seorang sekretaris harus mempunyai kemampuan dasar tentang komunikasi sehingga ia mampu melaksanakan tugas-tugasnya dan mampu berinteraksi dengan orang lain.

Tulisan ini membahas tentang bentuk dan tujuan komunikasi serta beberapa tips untuk meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi, khususnya bagi seorang sekretaris.

Sekretaris dan Komunikasi

Sekretaris dan Tugasnya

Untuk lebih mengetahui tugas sekretaris, terlebih dahulu perlu diketahui arti sekretaris. Kebanyakan orang hanya mengetahui sekretaris itu sebagai seorang yang bekerja dengan surat-surat perusahaan, mengetik, dan mencatat; namun, pada kenyataannya, pendapat tersebut salah. Sebenarnya, dunia kerja sekretaris sekarang sudah lebih dari mengurus surat-surat perusahaan saja. Seorang sekretaris memegang peranan penting dalam perusahaan, memegang rahasia, dan memperoleh kepercayaan dari pimpinan untuk menangani urusan kantor. Dalam perkembangannya, sekretaris bertugas membantu pimpinan dalam menjalankan aktivitas kepemimpinannya. Jadi ada kewajiban besar yang diemban oleh seorang sekretaris. Bahkan banyak sekretaris yang lebih banyak tahu urusan kantor daripada pimpinannya, terutama jika pimpinan itu baru di perusahaan. Fungsi sekretaris perusahaan di antaranya membantu direksi sebagai pejabat penghubung dalam komunikasi dengan *stake holder*, berperan dalam penyusunan laporan manajemen serta kegiatan yang berhubungan dengan kesekretariatan, dan mengelola kehumasan. Sifat utama yang mendasar dari pekerjaan sekretaris adalah harus berhubungan langsung dengan pimpinan atas dasar saling percaya. Sekretaris diharapkan melakukan tindakan yang akan menunjang rencana dan langkah-langkah pimpinan demi suksesnya misi perusahaan. Selain berhubungan langsung dengan pimpinan, seorang sekretaris juga banyak berhubungan dengan orang lain baik yang ada di dalam perusahaan maupun yang di luar perusahaan.

Istilah sekretaris berasal dari bahasa Latin yaitu *secretum* yang berarti rahasia. Dari kata inilah muncul kata *secretaries* yang artinya *petugas* atau *pegawai kepercayaan*. Kata *secretaries* itu menjadi *secretary* dalam bahasa Inggris. Dari pelacakan asal kata itu, istilah sekretaris yang dikenal selama ini mungkin sekali diambil alih dari kata Belanda *secretaries* (Hardjana, 1998). Sekretaris adalah seorang pegawai kantor yang memiliki kedudukan yang lebih bertanggung jawab daripada seorang stenografer, dan tugas-tugasnya adalah mengambil

dan menyalin dikte, berurusan dengan publik untuk menjawab telepon, mengundang pertemuan, membuat perjanjian, dan memelihara atau mengarsipkan warkat-warkat, surat-surat, dan lain-lain. Seorang sekretaris sering bertindak sebagai seorang pembantu administrasi atau pimpinan muda (Sedarmayanti, 1997). Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah seorang pegawai yang bertugas membantu pimpinannya dalam memegang rahasia pimpinan maupun perusahaan dan menangani pekerjaan kantor serta mengatur pekerjaan rutin di kantor. Dengan demikian, seorang sekretaris memegang peranan yang sangat penting bagi pimpinan dan perusahaan tempatnya bekerja.

Dalam melaksanakan tugas setiap hari di kantor, seorang sekretaris mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk membantu atasan dalam meringankan pekerjaannya, termasuk juga dalam menyelesaikan suatu masalah. Semua data dan informasi yang dibutuhkan harus disaring dan kemudian diolah sehingga menjadi sesuatu yang berguna, terutama bisa menjadi masukan bagi atasan dalam menyelesaikan masalah tersebut. Untuk melakukan pekerjaan setiap hari, perlu adanya perencanaan kerja sehingga apa yang dikerjakan pada hari itu akan selesai dengan baik sesuai dengan rencana. Selain tugas-tugas rutin, ada juga tugas yang menuntut ketepatan waktu untuk dikerjakan. Dalam pembagian tugas setiap hari, ada pekerjaan yang harus diselesaikan saat itu juga karena sangat penting. Selain itu, ada juga tugas rutin yang dalam pelaksanaannya bisa ditunda.

Sekretaris yang berhasil guna dan berdaya guna adalah seorang sekretaris yang sanggup bekerja dengan cepat dan tepat. Untuk mencapai semua hasil yang baik, dibutuhkan banyak informasi. Untuk itu, seorang sekretaris jangan malu bertanya jika menemui kesulitan di dalam melakukan tugasnya dan mencoba untuk mengerti dengan cepat informasi yang diberikan. Kemampuan dalam berkomunikasi akan menentukan keberhasilan seorang sekretaris dan akan semakin meningkatkan karirnya. Saat ini banyak sekretaris yang masih awam pada penguasaan teknologi informasi dan komunikasi. Padahal kebutuhan sekretaris sekarang sangat akrab dengan peralatan yang serba *cyber*. Perkembangan teknologi ini akan dapat menggeser peran sekretaris di masa depan. Nantinya, sekretaris tidak hanya sebagai administrator saja, melainkan sebagai penyedia informasi dan komunikasi. Untuk memantapkan langkah seorang sekretaris, diperlukan adanya kemampuan serta kehandalan dalam mengembangkan pola komunikasi yang efektif dan efisien dengan ditunjang oleh kemampuan membina hubungan interpersonal yang memadai, termasuk di dalamnya

kemampuan dalam menyiasati suatu situasi dengan fleksibilitas yang terkendali (Susanto, 2008).

Keahlian Komunikasi

Komunikasi adalah bagian dari kehidupan sehari-hari. Namun, karena dilakukan sehari-hari, orang kerap meremehkan pentingnya berkomunikasi secara efektif padahal tidak terampilnya seseorang dalam berkomunikasi bisa menimbulkan salah komunikasi dan konflik (Anis, 2002). Komunikasi adalah suatu “proses di mana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi satu sama lain dengan tujuan membentuk saling pengertian yang mendalam” (Tim Pustaka Phoenix, 2009, hal. 468). Dalam proses tersebut, manusia menggunakan bahasa atau simbol-simbol yang dimengerti bersama. Jadi, dalam komunikasi ada pemberi pesan, pesan itu sendiri, serta penerima pesan. Pengertian komunikasi yang lain adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal (Dwiwahyuni, 2011).

Dalam proses komunikasi, ada beberapa elemen penting yang bisa menentukan berhasil tidaknya komunikasi tersebut. Menurut Waskita (2005), elemen-elemen tersebut adalah:

1. *Sumber/komunikator*. Yang dimaksud di sini adalah orang yang menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasi.
2. *Penerima/komunikan*. Ini adalah manusia yang menjadi sasaran penyampaian motif komunikasi dari komunikator.
3. *Pesan*. Hal ini adalah segala sesuatu hasil penggunaan akal budi manusia yang disampaikan untuk mewujudkan motif komunikasi. Pesan itu akan efektif bila disampaikan dengan jelas, ringkas, bisa dimengerti, dan pada waktu yang tepat. Dalam penyampaian pesan, seseorang perlu memperhatikan kata-kata, gerak tubuh, dan ekspresi wajah saat sedang berkomunikasi.
4. *Media*. Yang dimaksudkan di sini adalah saluran atau alat yang digunakan oleh pengirim untuk menyampaikan pesannya, misalnya telepon atau surat.
5. *Dampak komunikasi*. Hal ini diperlukan untuk melihat atau memastikan apakah pesan yang disampaikan itu akan bisa dimengerti dengan jelas atau sebaliknya. Komunikasi bisa

memberikan dampak yang positif ataupun negatif.

Seitel (2001) mengemukakan beberapa teori yang bisa membuat komunikasi itu efektif dan efisien. Teori atau metode yang disampaikan tidak berbeda jauh dengan teori di atas. Teori atau metode yang dikemukakan adalah S-E-M-D-R. *Source* adalah sumber pesan; ia adalah orang yang melakukan komunikasi. *Encoder* adalah proses pemberian tanda atau penerjemahan pesan yang dikomunikasikan dalam bentuk yang lebih dimengerti. *Message* adalah pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. *Decoder* adalah penerima pesan menerjemahkan pesan yang diterima dalam bentuk yang bisa dimengerti oleh penerima itu sendiri. *Receiver* adalah penerima pesan. Selain S-E-M-D-R, ada juga prinsip lain yang menjadikan komunikasi yang efektif yaitu *Respect*, *Emphaty*, *Audible*, *Care* dan *Humble*. *Respect* artinya menghormati dan menghargai lawan komunikasi. *Emphaty* artinya kemampuan seorang komunikator dalam memahami dan menempatkan dirinya di tengah pendengar. *Audible* artinya seorang komunikator harus mampu menyampaikan komunikasi yang dapat didengar dan dimengerti oleh pendengar. *Care* artinya komunikator memberikan perhatian kepada lawan komunikasinya. *Humble* artinya komunikator bersikap rendah hati dalam berkomunikasi (Ahira, 2011).

Komunikasi adalah proses membagikan informasi baik secara tertulis maupun lisan dengan orang lain (Liwidjaja-Kuntaraf & Kuntaraf, 1999). Dari definisi tersebut, bisa dilihat bahwa komunikasi itu tidak hanya secara tertulis tapi juga secara lisan. Anis (2002) menjelaskan beberapa keahlian yang berkaitan dengan komunikasi yang bisa dipelajari oleh seorang sekretaris di antaranya:

1. *Mendengar*. Semua orang yang dilahirkan sempurna tentu mempunyai panca indera, dan salah satu alat indera yang penting adalah telinga yang fungsinya untuk mendengar. Di dalam perusahaan, keahlian ini penting karena melalui mendengar, seseorang bisa mempelajari pekerjaan dengan cepat, menghindari kesalahan, dan menghindari konflik dengan orang lain. Namun pada kenyataannya, masih banyak yang tidak menyadari pentingnya keahlian mendengar ini sehingga mereka seringkali mengabaikannya. Menurut Candra (2011), ada beberapa hal yang membuat seseorang tidak bisa berkonsentrasi pada pesan yang disampaikan:

- a. informasi yang berlebihan
- b. kurang tidur
- c. kurang berolahraga
- d. terlalu banyak stress
- e. miskin kepuasan kerja

Untuk menghindari kesalahan-kesalahan tersebut, ada beberapa hal yang bisa dilakukan agar

nantinya pesan yang disampaikan itu bisa didengar dengan baik. Menurut Ahira (2011), hal-hal tersebut adalah sebagai berikut:

- a. memahami maksud dan tujuan berkomunikasi
- b. mengenali komunikan (*audience*)
- c. menyampaikan pesan dengan jelas
- d. menggunakan alat bantu yang baik
- e. memusatkan perhatian
- f. menghindari gangguan komunikasi
- g. membuat suasana yang menyenangkan
- h. menggunakan bahasa tubuh (*body language*) yang benar

Para ahli komunikasi sepakat bahwa untuk menjadi seorang pembicara yang baik, orang harus lebih banyak mendengarkan yaitu mendengar pendapat orang lain mengenai apa yang telah disampaikan (Anis, 2002). Dengan melakukan hal-hal tersebut, pekerjaan akan dapat dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan yang diminta oleh atasan. Seorang raja yang paling bijaksana yang pernah ada, yaitu Raja Salomo, mengatakan, "Dengarkanlah nasihat dan terimalah didikan, supaya engkau menjadi bijak di masa depan" (Amsal 19:20, LAI).

2. *Membaca*. Biasanya seseorang mendapatkan banyak informasi lewat bacaan yang juga bisa menambah pengetahuan. Demikian juga dalam dunia pekerjaan, seorang sekretaris itu harus mempunyai banyak informasi yang terbaru yang bisa membantunya dalam melaksanakan tugas setiap hari. Ada begitu banyak sumber bacaan yang bisa digunakan; namun, sekretaris harus memilih dengan benar bacaan mana yang memang bermanfaat dalam tugasnya setiap hari. Tidak bisa disangkal bahwa dalam membaca pun, masih banyak yang melakukan kesalahan. Untuk menghindari kesalahan, Ricketts (1997) memberikan beberapa hal yang bisa dilakukan yaitu:

- a. mencoba untuk berkonsentrasi pada apa yang dibaca;
- b. memulai dari pendahuluan, isi, kemudian yang terakhir bagian penutupnya;
- c. pada setiap akhir bacaan, mencoba bertanya pada diri sendiri apakah sudah mengerti yang dibaca atau tidak; jika belum mengerti, dibaca kembali; dan
- d. jika menemui kata-kata yang belum diketahui, mencoba membuka kamus untuk melihat arti yang sebenarnya dan membuat bacaan itu mempunyai arti.

3. *Menulis*. Menulis adalah salah satu bentuk komunikasi di mana pesan yang akan disampaikan dibuat dalam bentuk kata-kata. Tidak bisa disangkal bahwa kemampuan ini juga dibutuhkan dalam mencapai kesuksesan. Kebanyakan kesalahan komunikasi itu disebabkan karena hal-hal kecil yang berhubungan dengan bahasa atau kata-kata. Untuk

menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi, Jobstreet (2011) memberikan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mencapai komunikasi yang lebih efektif:

- a. mementingkan pesan yang disampaikan dan bukan si pemberi pesannya;
- b. memfokuskan pada isi pesan, bukan hanya sekedar pesannya;
- c. mendengarkan terlebih dahulu, baru melakukan evaluasi;
- d. melakukan komunikasi secara tertulis bagi orang yang memiliki emosi tinggi atau kurang memperhatikan dan orang yang memiliki kesulitan untuk berkomunikasi secara lisan;
- e. menyampaikan dengan jelas serta menggunakan kata-kata yang sederhana dan tepat dalam menyampaikan pesan agar mudah dimengerti;
- f. meminta tanggapan dari penerima pesan; dan
- g. saling percaya dan menghormati;

Dunia kerja tidak lepas dari tulis menulis, seperti menulis surat atau memo. Untuk itu, diperlukan keahlian dalam tulis-menulis. Tanpa disadari, hal ini sering diabaikan karena orang merasa bahwa hal ini tidak terlalu penting padahal tingkat pemahaman orang berbeda. Mengingat pentingnya hal tersebut, seorang sekretaris dituntut untuk bisa menulis dengan baik.

4. *Berbicara*. Bentuk komunikasi yang lain adalah komunikasi secara oral yaitu berbicara. Berbicara adalah cara yang paling cepat untuk menyampaikan pesan. Komunikasi ini bisa dilakukan secara langsung (bertatap muka) atau tidak langsung (melalui telepon). Kemampuan dalam berbicara bisa mempengaruhi kesuksesan seseorang. Bagaimana berkomunikasi dengan orang lain bisa membantu dalam peningkatan karir. Hidayat (2009) mengatakan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam komunikasi oral yaitu:

- a. Suara yang dikeluarkan dapat didengar dengan jelas (artikulasi kata jelas); dan
- b. Cara menyampaiannya pun tidak terlalu cepat serta tidak monoton yang nantinya akan membuat kebosanan dalam mendengarkannya.

Berbicara yang baik adalah penting untuk efektifnya komunikasi setiap hari di tempat kerja maupun di tempat lain. Hal ini sesuai dengan apa yang telah dikatakan oleh Raja Salomo: "Jawaban yang lemah lembut meredakan kegeraman, tetapi perkataan yang pedas membangkitkan marah" (Amsal 15:1, LAI). Sebab itu, sebagai seorang yang profesional, seorang sekretaris seharusnya bertindak tegas namun tetap memperhatikan dan mempertahankan nilai-nilai kebenaran.

Tujuan dan Hambatan Dalam Berkomunikasi Serta Cara Mengatasinya

Tujuan Komunikasi

Komunikasi adalah aspek yang penting dalam kehidupan manusia. Untuk itu, semua diharapkan bisa berkomunikasi dengan efektif dan efisien, baik itu di rumah, di sekolah, atau pun di tempat kerja. Biasanya, komunikasi yang baik dapat menentukan kesuksesan di mana pun berada. Ada beberapa hal yang menjadi tujuan dalam berkomunikasi. Hal-hal itu adalah:

1. *Memberikan informasi dan memberikan pengertian*. Tujuan komunikasi selain memberikan informasi kepada penerima, juga memberikan pengertian kepada penerima tentang informasi atau pesan tersebut. Pengertian artinya penerimaan yang cermat dari isi pesan seperti yang dimaksud oleh pemberi atau sumber pesan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan meneruskan data guna menilai pilihan-pilihan alternatif. Dalam pekerjaan sehari-hari, seorang sekretaris sangat erat kaitannya dengan komunikasi sehingga ia dituntut untuk dapat memberikan informasi dan memberikan pengertian kepada orang yang membutuhkan informasi. Informasi yang diberikan harus jujur dan benar, tetapi tetap dalam batas yang sesuai dengan etika dalam perusahaan. Dengan memberikan informasi yang jujur dan benar, seorang sekretaris akan merasa aman tentram. Selain itu, sekretaris harus bisa mendapatkan informasi akurat yang diperlukan oleh pimpinan sebagai bahan pertimbangan dalam setiap pembuatan keputusan. Informasi dapat dikaji secara mendalam sehingga menghasilkan keputusan yang tepat dan akurat. Selain itu, seorang sekretaris dalam tugasnya sering juga bertugas untuk memberikan informasi kepada para klien, kolega, bawahan, dan penyelia (supervisor) dari pimpinan (Sulastomo, 2010).

2. *Mempengaruhi*. Komunikasi juga bisa bertujuan untuk mempengaruhi orang lain. Dalam hal ini, perilaku seseorang itu juga bisa dipengaruhi oleh komunikasi. Perlu diingat bahwa pengaruh adalah kepemimpinan. Melalui perkataan dan perilaku, seseorang bisa memberikan pengaruh kepada orang lain yang melihat atau yang mendengarkan. Tanpa disadari, hal-hal yang kecil bisa mempengaruhi pikiran dan perilaku orang lain. Misalnya, saat melihat suatu iklan dari produk kecantikan, tanpa disadari seseorang menjadi ingin untuk terlihat cantik seperti model yang membintangi iklan tersebut, dan akan timbul di dalam pikiran untuk mencoba produk yang ditawarkan tersebut. Dengan hanya melihat saja seseorang sudah bisa dipengaruhi. Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya perubahan sikap, perilaku, atau pendapat penerima informasi

sesuai dengan kehendak pemberi informasi. Di dalam perusahaan, perkataan seorang pimpinan akan lebih berpengaruh daripada perkataan seorang bawahan saja. Jelas bisa dilihat bahwa kedudukan seseorang itu juga bisa mempengaruhi komunikasi. Demikian juga bagi seorang sekretaris, karena posisinya yang penting sebagai orang kepercayaan pimpinan yang memiliki banyak informasi mengenai pimpinan dan perusahaan, ia dapat mempengaruhi orang lain, baik itu rekan kerja maupun kolega atau relasi perusahaan.

3. *Menyatakan perasaan.* Dengan berkomunikasi seseorang bisa mengungkapkan perasaannya. Dalam dunia pekerjaan, seseorang bisa mengungkapkan apa yang dirasakan tentang pekerjaannya, namun semuanya harus sesuai dengan peraturan yang berlaku di dalam perusahaan (Ricketts, 1997).

Dalam pekerjaan, tidak sedikit orang yang mengalami kegagalan karena mereka tidak mau mengungkapkan apa yang mereka rasakan tentang beban pekerjaan mereka. Ketika menghadapi kesulitan, orang cenderung untuk diam daripada mengeluarkan isi hatinya. Misalnya saja, seorang sekretaris menerima upah atau gaji tidak sesuai dengan hasil pekerjaannya. Jika sekretaris itu merasa kecewa, tidak ada salahnya jika itu disampaikan kepada atasannya kalau memang hubungannya dengan atasan tersebut cukup dekat. Dalam hal menyatakan perasaan, kadang-kadang orang merasa hal itu tidak perlu dan sepertinya tidak wajar. Namun, apabila itu ada hubungannya dengan pekerjaan, mengapa tidak. Dengan mengungkapkan beban, akan tercipta suasana yang lebih menyenangkan terutama di tempat kerja. Efektif dan efisiennya pekerjaan ditentukan juga oleh suasana hati pada saat bekerja. Jika perasaan tidak tenang, terutama soal pekerjaan, seseorang tidak boleh ragu untuk mengungkapkannya kepada rekan kerja yang dipercaya dan memintakan untuk membantu mencari jalan keluar untuk masalah tersebut. Dengan demikian, pekerjaan akan selesai tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan.

Hambatan dalam Berkomunikasi

Peran IQ (*Intelligent Quotient*) bagi keberhasilan seseorang hanya 20% saja, sementara 80% lainnya adalah peran EQ (*Emotional Quotient*) (Goleman, 1995). Untuk memiliki kecerdasan emosi, salah satu kemampuan yang dikembangkan adalah kemampuan berkomunikasi. Walaupun seseorang tidak pintar namun pandai berkomunikasi, ia akan mendapatkan dukungan lebih besar daripada orang yang tidak berkomunikasi (Anis, 2002). Namun pada kenyataannya, tidak semua komunikasi berjalan dengan lancar. Walaupun sedikit, tetap ada masalah atau hambatan dalam berkomunikasi.

Hambatan yang biasa ditemui dalam berkomunikasi di antaranya:

1. *Bahasa.* Hambatan yang paling banyak ditemui dalam berkomunikasi adalah banyaknya kata-kata yang tidak dimengerti oleh penerima informasi. Ini disebabkan oleh adanya penggunaan kata-kata pemberi yang tidak dimengerti oleh penerima. Banyak kata-kata yang mengalami perubahan, terutama dalam bahasa asing. Setiap orang mempunyai pemahaman yang berbeda tentang bahasa atau kata-kata. Biasanya, hal ini juga disebabkan oleh kurangnya perhatian pada informasi yang disampaikan sehingga ada kata-kata yang tidak bisa diterima dengan baik. Tidak sedikit juga kata-kata yang mengalami perubahan ketika itu sudah disaring atau, dengan kata lain, informasi tersebut sudah melalui beberapa orang sehingga sudah ada yang dikurangi dan ditambahkan dalam informasi tersebut. Selain itu, adanya juga perbedaan suku dan budaya dari pemberi dan penerima informasi. Hal ini mengakibatkan berbedanya dialek yang digunakan sehingga menyebabkan terjadinya kesulitan dan hambatan dalam berkomunikasi. Hambatan komunikasi yang lain yaitu budaya. Tanpa disadari, seseorang sering menggunakan bahasa daerah asalnya dalam berkomunikasi sehingga tidak bisa dimengerti oleh penerima.

Perbedaan tempat atau letak geografi suatu wilayah juga sangat mempengaruhi komunikasi. Perbedaan bahasa mengakibatkan salah pengertian tentang kata tertentu karena arti dari suatu kata bisa berbeda antara satu wilayah dengan wilayah yang lain. Walaupun sebenarnya tujuannya sama, penekanan dan pemahaman yang berbeda dari setiap daerah bisa menyebabkan kata itu salah dimengerti oleh penerima. Ada begitu banyak perbedaan yang menyebabkan bahasa itu berbeda. Tidak sedikit juga orang yang berusaha membuat bahasanya sendiri. Misalnya, di kalangan selebriti ada yang disebut bahasa gaul dan hanya orang-orang tertentu yang bisa mengerti bahasa itu. Dalam dunia bisnis juga demikian. Berbeda keahlian akan menyebabkan juga perbedaan bahasa. Bahasa kedokteran akan berbeda dengan bahasa bisnis. Yang terpenting dari suatu komunikasi adalah bagaimana seseorang bisa mengerti informasi yang akan disampaikan dengan penggunaan bahasa yang baik dan benar dan tetap menerapkan hal tersebut dalam pekerjaan (Ricketts, 1997). Bagi seorang sekretaris sangat penting untuk dapat memiliki kemampuan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti orang lain. Selain hal itu, seorang sekretaris berusaha menghindari penggunaan bahasa daerah atau bahasa yang tidak umum. Hal ini sangat baik dan sangat membantu dalam melakukan tugas dan kewajibannya.

2. *Pribadi*. Hambatan ini disebabkan oleh perbedaan pribadi dari pemberi dan penerima informasi, seperti tingkat, umur, status, peran, dan budaya. Ada begitu banyak suku dan budaya yang berbeda di Indonesia. Tentu saja hal ini berpengaruh besar dalam berkomunikasi. Pemahaman tentang suatu kata dari suatu daerah akan berbeda dengan pemahaman kata di daerah yang lain. Hal yang harus diingat bahwa orang itu cenderung untuk melihat pada pesan yang disampaikan dari sudut pandang pengalaman, latar belakang, dan kepribadian orang tersebut. Untuk itu, dibutuhkan pemahaman yang cukup agar bisa mencapai pengertian. Selain hal itu, pengalaman masa lalu seseorang mempengaruhi cara menanggapi pesan yang disampaikan. Jika seseorang itu tidak mempercayai pesan yang dimaksud, tidak mau bekerja sama, atau melawan setiap ide atau pendapat baru, komunikasi itu akan lebih sulit. Dalam hal ini, perlu adanya pemahaman yang tinggi tentang kepribadian dari penerima pesan. Agar komunikasi itu bisa berjalan dengan baik, sebaiknya seseorang harus memperhatikan tingkat pemahaman penerima pesan tersebut dalam melakukan komunikasi (Ricketts, 1997).

3. *Situasi*. Situasi adalah salah satu elemen paling penting dalam proses komunikasi. Komunikasi harus berlangsung pada suatu kondisi atau tertentu. Situasi atau keadaan selama komunikasi berlangsung dapat berpengaruh pada pemberi dan penerima informasi, saluran atau media yang dipakai, dan respon dari penerima informasi. Situasi ini biasanya berhubungan dengan waktu. Selain waktu, hal lain yang berkaitan dengan situasi adalah suasana hati seseorang yang akan mempengaruhi situasi dalam komunikasi serta umpan balik dari penerima informasi. Apabila seseorang sedang marah, sebaiknya ia menggunakan komunikasi secara tulisan dibandingkan dengan komunikasi secara lisan (Ramadita, 2009). Seorang sekretaris harus bisa memahami situasi dan menyesuaikan diri pada saat berkomunikasi sehingga ia dapat membentuk suatu komunikasi yang efektif dan efisien. Sekretaris harus bisa menempatkan diri pada situasi yang tepat pada saat berkomunikasi sehingga informasi yang disampaikan bisa diterima dengan baik. Selain itu, sekretaris harus peka terhadap situasi dan suasana hati orang lain pada saat berkomunikasi, terutama pada saat harus berhadapan dengan rekan dari pimpinan. Apabila seorang sekretaris sudah peka terhadap suasana hati rekan dalam berkomunikasi, ia dapat menentukan jenis komunikasi yang akan digunakan dalam menyampaikan pesan tersebut.

4. *Struktur organisasi dan prosedur*. Dalam perusahaan tempat bekerja, tentu ada sebuah struktur organisasi. Struktur organisasi dan prosedur perusahaan biasanya berhubungan

dengan apa dan bagaimana struktur penyampaian pesan itu berjalan dari pemberi kepada penerima informasi. Hal ini tidak hanya bisa dilihat di perusahaan, tetapi juga berlaku di setiap tempat seperti di gereja, sekolah, atau pun di tempat lain di mana ada sekelompok orang yang mempunyai peran atau tingkat tanggung jawab di dalam organisasi. Perbedaan kedudukan dalam organisasi bisa mempengaruhi cara seseorang berkomunikasi. Adanya mata rantai kepemimpinan menyebabkan semua mempunyai jalur dan prosedur. Tidak mungkin komunikasi dari bawah akan langsung ke atas; tentu saja komunikasi harus melalui suatu prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan. Ini menyebabkan semakin banyak pula jalur yang harus dilewati dalam melakukan komunikasi (Ricketts, 1997). Pemahaman sekretaris tentang struktur organisasi akan memudahkannya mengatur jalannya komunikasi di perusahaan. Apabila ada informasi yang diterima atau akan disampaikan, sekretaris sudah tahu jalur penyampaian informasi tersebut.

Selain keempat hambatan tersebut, ada beberapa hal sederhana lainnya yang bisa membuat komunikasi tidak efektif, seperti ketidakjelasan dan ketidaklengkapan pesan. Kadang-kadang pemberi informasi tidak sepenuhnya memikirkan gagasan atau hal-hal yang akan disampaikan sehingga gagasan itu menjadi tidak jelas dan membingungkan, terutama bagi penerima informasi. Selain itu, pemilihan kata atau alat bantu lainnya yang kurang tepat juga bisa menjadi hambatan dalam berkomunikasi. Ada juga yang disebabkan oleh kurang tepatnya informasi yang disampaikan. Tidak kalah pentingnya adalah pribadi dari pemberi dan penerima informasi. Mungkin saja media atau alat bantu penyampaian pesan yang digunakan sudah tepat; namun, jika penerima pesan tidak menyukai pribadi pemberi pesan, pesan yang akan disampaikan tidak akan menemui sasarannya, atau komunikasi tersebut tidak akan berhasil. Pengaruh emosi juga berperan dalam komunikasi. Dalam keadaan marah, seseorang akan sulit untuk memberi dan menerima informasi. Apa pun berita atau informasi yang diberikan, tidak akan diterima dan ditanggapinya; atau informasi yang akan disampaikan tidak akan tersampaikan dengan baik karena ia lupa akibat pengaruh emosi (Hidayati, 2011).

Mengatasi Hambatan dalam Berkomunikasi

Komunikasi bisa dikatakan efektif jika pesan yang disampaikan mendapatkan perhatian dan diinterpretasi dengan benar oleh penerima. Untuk itu, menurut Tumbok (2011), seseorang perlu mengatasi hambatan-hambatan dalam berkomunikasi dengan cara:

1. memberikan umpan balik atau *feed back* yaitu memberikan kesempatan pada seseorang untuk menyampaikan informasi dan gagasannya sehingga tercipta komunikasi dua arah;
2. mengenal penerima berita yaitu mengenali latar belakang, pendidikan, serta kondisi penerima pesan agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan mudah dimengerti oleh si penerima pesan;
3. menyusun secara terperinci apa, kapan informasi tersebut harus disampaikan, dan kepada siapa informasi tersebut akan disampaikan;
4. memelihara iklim komunikasi yang terbuka; komunikasi terbuka akan mendorong keterusterangan dan kejujuran serta mempermudah umpan balik;
5. memegang teguh etika berkomunikasi;
6. memahami kesulitan komunikasi antarbudaya; dan
7. menggunakan pendekatan berkomunikasi yang berpusat pada penerima.

Agar komunikasi menjadi efektif, Anis (2002) memberikan beberapa tips yang bisa digunakan untuk mengembangkan teknik berkomunikasi yaitu:

1. *Menetapkan maksud dan tujuan.* Seseorang perlu menentukan tujuan; apakah tujuan komunikasi tersebut untuk bernegosiasi, memotivasi, membujuk, atau yang lainnya. Ini adalah hal yang sangat penting untuk dilakukan agar komunikasi mencapai sasarannya. Jika tidak, mungkin orang akan berbicara terlalu beteletele atau malah sebaliknya, terlalu sederhana. Ketidajelasan maksud dan tujuan akan membuat orang memasukkan ide-ide yang tidak ada hubungannya dengan tujuan sebelumnya.

2. *Mengenali penerima pesan.* Pengenalan tentang siapa penerima pesan akan mengurangi hambatan dalam komunikasi karena seseorang bisa memilih pendekatan yang tepat sehingga pesan bisa diterima dengan baik. Walaupun hanya mempunyai waktu singkat, perlu diusahakan untuk mengetahui siapa penerima pesan, apakah ia atasan, bawahan, klien, pesaing, atau mungkin teman dekat bos. Perlu juga diketahui latar belakang budaya, jenis kelamin, atau pekerjaannya. Bila memungkinkan, karakternya harus dikenali. Orang yang ekstrovert cenderung memonopoli pembicaraan, mengambil inisiatif lebih dulu, dan berbicara tanpa berpikir panjang, sementara orang yang introvert lebih tertutup dan banyak berpikir sebelum bertindak atau berbicara.

3. *Menentukan metode penyampaian pesan.* Seseorang harus mengetahui metode yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan yaitu apakah melalui e-mail, telepon, faksimili, atau secara lisan. Ini tergantung pada jenis pesan dan tujuan yang dicapai. Mengingat semakin canggihnya kemajuan teknologi dan semakin

canggihnya juga alat atau media komunikasi yang bisa digunakan, kesemuanya itu bisa membantu mempermudah komunikasi. Misalnya, untuk menegosiasikan gaji, akan lebih tepat bila seseorang berbicara langsung dengan atasan daripada menulis surat, sementara laporan kerja lebih tepat disampaikan secara tertulis.

4. *Menyampaikan pesan secara sistematis.* Komunikasi lisan maupun tertulis harus dibuat secara sistematis sehingga penerima akan dengan mudah mengerti pesan yang akan disampaikan. Itu sebabnya, seseorang perlu mengurutkan dengan benar hal-hal apa yang akan dikomunikasikan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Profesi sekretaris menuntut banyak pengetahuan. Salah satu di antara sekian banyak keahlian yang harus dimiliki yaitu keahlian berkomunikasi. Dalam membangun hubungan dengan orang lain, seseorang juga memerlukan kemampuan berkomunikasi. Intinya, kesanggupan dalam berkomunikasi dapat menentukan keberhasilan dalam karir dan pergaulan. Untuk menghasilkan sesuatu yang baik, perlu adanya tahap belajar. Jika seseorang tidak mampu melakukan sesuatu, ia tidak boleh malu untuk belajar. Agar komunikasi bisa menjadi efektif, ada beberapa hal yang bisa dilakukan di antaranya:

1. *Menetapkan maksud dan tujuan.* Seseorang perlu menentukan tujuan; apakah tujuan komunikasi tersebut untuk bernegosiasi, memotivasi, membujuk, atau yang lainnya.

2. *Mengenali penerima pesan.* Pengenalan penerima pesan dengan lebih dekat akan dapat mengurangi hambatan dalam komunikasi. Selain itu, pengenalan bisa menentukan pendekatan mana yang bisa digunakan dalam berkomunikasi.

3. *Menentukan metode penyampaian pesan.* Melihat kemajuan teknologi komunikasi saat ini, orang bisa memilih sarana komunikasi yang paling cepat yang bisa digunakan. Semua itu sesuai dengan kebutuhan.

4. *Menyampaikan pesan secara sistematis.* Komunikasi lisan maupun tertulis harus dituangkan secara berurutan dan sistematis untuk memudahkan penerima pesan mengerti maksud yang akan disampaikan. Ada beberapa hal penting yang bisa dilakukan untuk memudahkan penyampaian pesan secara sistematis, yaitu:

- a. *Memeriksa seluruh materi.* Ini untuk menentukan bagaimana akan mengurutkan poin yang akan diuraikan.
- b. *Menciptakan konteks.* Hal ini berarti menggiring penerima pesan ke dalam suatu gambaran atau latar belakang pesan. Dengan begitu, seseorang membentuk

kesamaan persepsi dengan penerima pesan. Misalnya, idenya adalah memperbarui fasilitas komputer di kantor. Seseorang dapat menjelaskan mengapa hal itu dibutuhkan dan kaitannya dengan efisien kerja. Gambaran yang cukup mengenai ide ini akan membuat penerima pesan mengikuti alur pikiran.

- c. *Tetap fokus.* Seseorang perlu menyertakan argumen-argumen yang berkaitan dengan ide saja dan menyingkirkan hal-hal yang tidak penting. Ia tidak boleh terlalu banyak menggunakan contoh pengalaman sehari-hari karena akhirnya ia akan terlalu asyik bercerita tentang pengalaman tersebut sehingga waktu yang berharga banyak terbuang dan tujuan pesan terlupakan. Walaupun banyak yang diceritakan, ia harus tetap pada fokus dan tidak melenceng dari pembicaraan yang dapat menimbulkan salah pengertian dari pendengar.
- d. *Menciptakan struktur dasar.* Pesan yang terstruktur akan membuat penerima pesan lebih mudah mengikuti alur pikiran. Surat, memo, laporan, dan pembicaraan memiliki struktur. Pada intinya, struktur dasar komunikasi terdiri dari pembukaan, isi, dan penutup. Pembukaan menerangkan apa yang akan dikatakan atau dilakukan. Isi adalah penjelasan lebih lanjut, dan penutup merupakan pernyataan kembali penjelasan sebelumnya.

Dengan mempelajari keahlian berkomunikasi, seorang sekretaris bisa melaksanakan semua tuntutan di tempat kerja serta bisa berkomunikasi dengan orang lain. Dengan kata lain, komunikasi itu adalah suatu keharusan bagi setiap orang di mana pun dan kapan pun.

Saran

Melihat kemajuan dan perkembangan dunia sekarang, seorang sekretaris dituntut untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi. Seperti yang sudah dikatakan, ketidakmampuan dalam berkomunikasi berarti ketinggalan atau keterbelakangan. Namun, tidak bisa disangkal bahwa masih banyak juga yang tidak bisa atau belum mampu berkomunikasi dengan efektif dan efisien. Terutama bagi seorang sekretaris, komunikasi itu diperlukan karena pelaksanaan tugas setiap hari menuntut kecakapan dan keterampilan dalam berkomunikasi.

Komunikasi bisa menentukan arah keberhasilan seorang sekretaris. Untuk itu, ia harus berusaha untuk melakukan yang terbaik. Karena dalam berkomunikasi, ia dituntut untuk menjadi seorang yang jujur, pendengar yang baik, penyampai segala sesuatu tepat waktu, seorang yang sabar dan penuh

pengertian, dan seorang dengan teknik komunikasi yang efektif dan efisien yang harus dengan benar dikuasai. Dengan demikian, keberhasilan dapat dicapai, dan hubungan dengan orang lain akan lebih baik.

Daftar Pustaka

- Ahira, A. (2011). *Prinsip dan langkah-langkah komunikasi yang efektif*. Diunduh dari <http://www.anneahira.com/komunikasi-yang-efektif.htm>
- Anis, A. M. (2002). Komunikasi efektif bukan sekedar pandai berbicara. *Femina*, 20(XXX), 16-22.
- Candra, A. (2011). *Lima penyebab anda sulit konsentrasi*. Diunduh dari <http://health.kompas.com/read/2011/08/03/08113832/>
- Dwiwahyuni, I. (2011). *Pengertian komunikasi*. Diunduh dari <http://idadwiw.wordpress.com/2011/12/18/pengertian-komunikasi/>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ* [Inteligensi emosional: Mengapa itu dapat berpengaruh lebih dari IQ]. London: Bloomsberry.
- Hardjana, A. M. (1998). *Sekretaris: Kedudukan, tata kerja, dan kepribadiannya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hidayat, R. (2009). *Berbicara efektif*. Diunduh dari <http://riswantohidayat.wordpress.com/komunikasi/komunikasi-verbal/berbicara-efektif/>
- Hidayati, E. (2011). *Hambatan-hambatan dalam komunikasi*. Diunduh dari <http://evi-hidayati.blogspot.com/2011/11/hambatan-hambatan-dalam-komunikasi.html>
- Jobstreet. (2011). *Tips komunikasi yang efektif*. Diunduh dari <http://careers.jobstreet.co.id/work/tips-komunikasi-yang-efektif>
- Liwidjaja-Kuntaraf, K., & Kuntaraf, J. (1999). *Komunikasi keluarga*. Bandung: Indonesia Publishing House.
- Ramadita, T. T. (2009). *Tujuh elemen komunikasi*. Diunduh dari <http://iknow.apb-group.com/7-elemen-komunikasi/>
- Ricketts, C. (1997). *Leadership: Personal development and career success* [Kepemimpinan: Pengembangan pribadi dan karir]. New York, NY: International Thompson.
- Sedarmayanti. (1997). *Tugas dan pengembangan sekretaris*. Bandung: Mandar Maju.
- Seitel, F. P. (2005). *The practice of public relation* [Praktek hubungan masyarakat]. Di dalam S. Soemirat & E. Ardianto, *Dasar-dasar public relations* [hal. 100-111]. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulastomo. (2010). *Fungsi dan tujuan komunikasi*. Diunduh dari <http://sulastomo.blogspot.com/2010/12/fungsi-dan-tujuan-komunikasi.html>

- Susanto, A. B. (2008). *Hubungan sekretaris dengan teknologi informasi*. Diunduh dari <http://3agl.wordpress.com/2008/05/21/hubungan-sekretaris-dengan-teknologi-informasi/>
- Tim Pustaka Phoenix. (2009). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Media Phoenix.
- Tumbok. (2011). *Cara mengatasi hambatan dan memperbaiki komunikasi*. Diunduh dari <http://id.scribd.com/doc/76280948/Cara-Mengatasi-Hambatan-Dan-Memperbaiki-Komunikasi>
- Waskita, D. (2005). Komunikasi pembangunan untuk pemberdayaan. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 1(1), 32-40.
- Woolcott, L. A., Unwin, W. R., & Kandom, E. (1979). *Komunikasi bisnis untuk sekretaris* (ed. 2). Jakarta: Erlangga.